附件

西安市体育局驻政务中心窗口工作制度

为进一步加强我局驻政务中心窗口工作管理，规范政务行为、优化队伍结构、提升人员素质、激发工作活力，不断提高行政服务水平和服务效能，特制定本制度：

一、窗口岗位设置与选派办法

窗口工作人员岗位包括首席代表（A、B岗）、窗口工作人员（A、B岗），实行首席代表（A岗）负责制。坚持选派原则，严格选派条件，保持人员稳定，窗口工作人员每两年轮换一次，每次轮换数量原则上不得超过窗口工作人员总数的50%。

二、工作职责

（一）审批事项处室（单位）职责

1．将受理权和审定权下放给窗口，统一从窗口受理、转办和办结。

2．负责窗口工作人员的培训工作，使其了解和掌握基本的办件程序、初审本部门事项的申报材料，能解答群众咨询的问题。

3．负责所属审批事项的审查、审核，须在规定时限内完成办理流程，并将办理结果返回窗口审定办结。

4．负责与窗口协调取件、送件，时间不得超过0.5个工作日。

5. 纳入窗口的审批事项不得再自行受理。

（二）政务窗口职责

1．窗口实行授权审核审批制，按照受委托权限履行审批事项受理、办理和办结证照（或审批决定）的职责。

2．负责对受理、办理的审批事项进行登记、交办和督办，整理好电脑档案和纸质档案，分别提交政务中心、相关成员单位归档。

3．负责解答处理审批事项的办件问题。接受服务对象咨询，耐心介绍答疑，如不能为服务对象提供满意答复的，应及时联系相关成员单位，并答疑解惑。

4．管理使用好窗口各种办公设备，接手和离开时必须与政务中心、移交部门三方共同办理交接手续，分别清点移交各项工作和办公设备等。

四、工作制度

（一）首问负责制。接到咨询和受理办件，由第一个接到的工作人员负责答复和办理，直至答复满意和办结。

（二）流程跟踪督办制。由窗口工作人员负责对办理事项的跟踪督办，可以及时报告首席代表进行督办，直至按时办结。

（三）实时关注待办动态传办制。首席代表、窗口工作人员、成员处室（单位）工作人员每天（工作日）要登陆“西安市网上政务服务管理平台”，实时关注待办动态，及时按流程办理，并即刻告知下一个流程待办人。

（四）一次性告知制。窗口对申报材料进行初审，发现有缺件和不符合要求的材料，必须一次性告知办事人。

（五）工作例会制。窗口每周召开一次工作例会，牵头处室每月召开一次工作例会，传达学习文件，安排部署工作，分析研究问题，加强工作管理，不断改进工作，提高工作质量和效能。

（六）领导督导制。局领导每月至少到窗口检查指导1次工作，并填写“局长驻窗口”活动和“最多跑一次”办事体验活动反馈表，于每月底前报送市政务中心。

　　五、管理和监督

窗口工作人员接受所在部门和政务服务中心的双重管理，应自觉遵守市政务中心的各项规章制度，服从市政务中心管理，参加市政务中心考核。

（一）按规定着装，佩戴工牌上岗，摆放满意度评价器和办事指南。

（二）仪表整洁、举止端庄、用语文明、态度和蔼、服务周到。

（三）依法实施审批，严格办事程序，不得自作主张，各行其事。

（四）办公用品、设备、资料按市政务中心要求摆放有序、整齐、干净整洁。

（五）按时参加市政务中心会议，严禁中午和工作期间饮酒。

（六）不在工作场所抽烟、吃东西、打瞌睡、戴耳机、玩手机、串岗聊天、嬉戏打闹、翻越工作台等，做影响正常办公的行为。

（七）不在工作时间看报纸、杂志、小说、无关书籍和视频等，干与工作无关的事。

（八）坚持原则，秉公办事，廉洁勤政，优质服务。不得“吃、拿、卡、要”，推诿扯皮，不得冷落、刁难和讥讽服务对象，不得乱收费。

（九）按时上下班，不迟到，不早退，不旷工，具体实施按照市政务中心管理规定执行。

（十）窗口工作人员请假，应分别向市体育局和市政务中心办理请假手续，具体情况按照市体育局和市政务中心的请销假管理规定执行。

我局驻市政务中心窗口工作纳入市级部门政务服务工作考核内，根据工作情况，按规定加分减分，列入月考勤和运行情况通报。